

2009 Annual Report



*Office of the Consumer
Advocate for Insurance*





Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en
matière d'assurances.

March 30, 2010

We are pleased to provide you with a copy of our report for the 2009 calendar year.

2009 was a year of continued stability in the auto insurance market but with some signs of negative pressures in the house insurance market. Auto rates went down for a fifth consecutive year, bringing the average rate in NB to \$751.

Some of the issues in 2009 involved an apparent upward trend in **house insurance** premiums, the use of **credit scoring** by some insurance companies and the continuing challenge of the **minor injury cap** legislation.

As far as numbers are concerned, they are as follows for 2009:

of cases handled by our office.....**1338** (vs 1309 for 2008)

Breakdown:

Auto insurance	60%
House insurance	22%
Life and Health	14%
Others	4%
	<u>100%</u>

Our website proved to be popular again, with a total of 21219 visits for 2009.

2009 marked the 5th year of operations for the Office of the Consumer Advocate.

270, avenue Douglas, pièce 406
Bathurst (N.-B.)
E2A 1M9
506-549-5555
1-888-283-5111
506-549-5559 télécopieur
1-877-549-5559
nb@cai-dma.ca
www.insurance-assurance.ca



Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en
matière d'assurances.

Le 30 mars 2010

Le Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances est heureux de vous fournir un exemplaire de son rapport annuel portant sur l'année civile 2009.

L'année 2009 a été marquée par une stabilité soutenue dans le marché de l'assurance automobile, malgré certains signes de tension dans le marché de l'assurance habitation. Pour une cinquième année consécutive, les primes d'assurance automobile ont diminuées, ce qui porte à 751 \$ le prix de la prime moyenne au Nouveau-Brunswick.

Voici quelques sujets de préoccupation de l'année 2009 : la nette tendance à la hausse des **primes d'assurance habitation**, le recours à la **notation** (cote de crédit) par certaines compagnies d'assurance et la contestation continue des dispositions législatives sur le **plafond pour blessures mineures**.

En fait de chiffres, en 2009 :

Le Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances a traité **1 338** dossiers (comparativement à 1 309 en 2008).

Ventilation :

Assurance auto	60 %
Assurance habitation	22 %
Assurance vie et santé	14 %
Autre	<u>4 %</u>
	100 %

En 2009, le site Web du Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances a encore une fois attiré de nombreux visiteurs, soit 21 219 en tout.

L'année 2009 constitue la cinquième année de fonctionnement du Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances.

270, avenue Douglas, pièce 406
Bathurst (N.-B.)
E2A 1M9
506-549-5555
1-888-283-5111
506-549-5559 télécopieur
1-877-549-5559
nb@cai-dma.ca
www.insurance-assurance.ca



Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en
matière d'assurances.

March 15, 2010

The Honourable Roy Boudreau
Speaker of the Legislative Assembly of New Brunswick
Legislative Assembly Building
P.O. Box 6000
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Mr. Speaker:

Pursuant to subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act*, I am pleased to submit the annual report on the activities of the Office of the Consumer Advocate for Insurance for the 2009 calendar year. It also contains a summary regarding the total amount assessed against insurers for the fiscal year that ended March 31, 2009 under section 11 and the amount paid by each insurer.

Respectfully,

Ronald Godin
Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick

270, av. Douglas Ave., Pièce/Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9
(506) 549-5555
1-888-283-5111
(506) 549-5559 télécopieur/facsimile
1-877-549-5559
nb@cai-dma.ca



TABLE OF CONTENTS

1. INTRODUCTION.....	2
2. RESPONSIBILITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE	3
3. OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE.....	5
4. ACTIVITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE	6
4.1 MEETINGS	6
4.2 PRESENTATIONS.....	8
4.3 CONFERENCES.....	8
4.4 HEARINGS	9
4.5 SPECIAL EVENTS	9
4.6 OTHER ACTIVITIES.....	10
4.7 WEBSITE REPORT	10
5. FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE.....	12
5.1 NUMBER OF FILES.....	12
5.2 BREAKDOWN BY TYPE OF INSURANCE	12
5.3 NATURE OF REQUESTS	13
5.4 ORIGIN OF REQUESTS.....	13
5.5 BREAKDOWN BY COUNTY	14
6. HIGHLIGHTS FOR 2009	15
6.1 AUTO INSURANCE RATES.....	15
6.2 LAPSE IN AUTO INSURANCE	15
6.3 IT'S BEEN 5 YEARS	15
7. ASSESSMENT OF OFFICE EXPENDITURES	17
8. ISSUES.....	19
8.1 CREDIT SCORING.....	19
8.2 HOUSE INSURANCE.....	19
8.3 MINOR INJURY CAP	20
9. CONCLUSION	21
APPENDIX A: COPY OF THE NEWSPAPER AD	22
APPENDIX B: STATEMENT OF ASSESSMENTS.....	23



1. INTRODUCTION

Subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* reads as follows:

10(1) The Consumer Advocate shall report annually to the Legislative Assembly concerning:

- (a) the activities of the Office of the Consumer Advocate in the preceding year; and*
- b) the total amount assessed against licensed insurers in the preceding year under section 11 and the amount paid by each insurer.*

The Consumer Advocate for Insurance has been in office since January 1, 2005. Annual reports have been submitted for the years 2005, 2006, 2007 and 2008. The time has come to present the annual report for the year 2009.

The 5th year was one of continued stability in the auto insurance industry but with signs of movement or activity in the house insurance market, involving the use of credit scoring and the beginning of an upward trend in rates. Again, much media attention was given to the minor injury cap issue, which remains to be settled in this Province. Finally, amendments to the legislation regarding lapse in auto insurance coverage came into effect at the beginning of the year.

2. RESPONSIBILITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE

The *Consumer Advocate for Insurance Act*, chapter C-17.5 of the New Brunswick Acts, was assented to on June 30, 2004 on the recommendation of the Legislative Assembly. The Consumer Advocate for Insurance was appointed on December 21, 2004 for a 10-year term, commencing January 1, 2005.

Subsection 7(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* stipulates that the responsibilities of the Consumer Advocate are as follows:

7(1) The Consumer Advocate shall

- (a) examine the underwriting practices and guidelines of insurers, brokers, and agents, and report the use of any prohibited underwriting practices to the Superintendent;*
- (b) conduct investigations in relation to insurers, brokers and agents concerning
 - (i) the premiums charged for contracts of insurance, and*
 - (ii) the availability of contracts of insurance;**
- (c) respond to requests for information with respect to insurance;*
- (d) develop and conduct educational programmes with respect to insurance for the purpose of educating consumers; and*
- (e) carry out tasks or investigations in relation to insurance matters or the insurance industry as directed by the Legislative Assembly.*

Subsection 7(2) provides that *the Consumer Advocate may appear before the New Brunswick Insurance Board established under the Insurance Act to represent the interests of consumers (...).*

Subsection 7(3) stipulates that *the Consumer Advocate may appear before the Board of Commissioners of Public Utilities to represent the interests of consumers at hearings the Board of Commissioners is authorized to hold under the Insurance Act (...).*

3. OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE

The Office of the Consumer Advocate for Insurance began operating officially on March 7, 2005. The office has a permanent staff of four. In addition to the Consumer Advocate, the other employees are:

Pauline Lafortune: Administrative Assistant

Sandra Godin: Assistant Advocate

Brian Teed: Assistant Advocate.

The three assistants all have work experience in the insurance industry. The two assistant advocates had 15 years' and 30 years' experience, respectively, in the industry as insurance adjusters on joining the Office of the Consumer Advocate.

The office itself is located at 270 Douglas Avenue, Suite 406, Keystone Place, Bathurst.

2009 was the fifth year of operations of the Office of the Consumer Advocate.

4. ACTIVITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE

4.1 Meetings

The Consumer Advocate participated in the following meetings:

- Meeting with Mr. Duncan Matheson
Bissett Matheson Communications Ltd
February 16, 2009
Fredericton, NB
- Meeting with Ms Brenda Mackenzie
Vice President, Maritime Region
Wawanesa Insurance
March 26, 2009
Moncton, NB
- Meeting with Mr. Bill Adams
Vice President, Atlantic
Insurance Bureau of Canada
April 18, 2009
Moncton, NB
- Meeting with Mr. Ross Antworth
General Manager
The NB Federation of Snowmobile Clubs
March 26, 2009
Bathurst, NB
- Meeting with Insurance Brokers Association of NB
Linda Dawe, Steven White and Georges Leger
May 4, 2009
Bathurst, NB
- Meeting with Mr. David Weir
Deputy Superintendant of Insurance
May 7, 2009
Fredericton, NB
- Meeting with Mr. Fred Plant
President
Canadian Independent Adjusters Association
May 21, 2009
Moncton, NB

- Meeting with Mr. Bill Adams
Vice President, Atlantic
Insurance Bureau of Canada
June 8, 2009
Moncton, NB
- Meeting with Ms. Paul D'Astous
Chairman and CEO
New Brunswick Insurance Board
June 9, 2009
Saint John, NB
- Meeting with Assurances Générales Acadie Inc
Denis Laverdière, Marc Roy and Kathleen Albert
June 18, 2009
Caraquet, NB
- Meeting with Community Non-Profit Council
July 21, 2009
Fredericton, NB
- Meeting with CAFII
Canadian Association of Financial Institutions in Insurance
August 26, 2009
Fredericton, NB
- Meeting with Community Non-Profit Insurance Committee
September 17, 2009
Fredericton, NB
- Meeting with Community Non-Profit Insurance Committee
October 15, 2009
Fredericton, NB
- Meeting with Trans Union Canada
Novembre 27, 2009
Fredericton, NB
- Meeting with Community Non-Profit Insurance Committee
November 27, 2009
Fredericton, NB
- Meeting with Community Non-Profit Insurance Committee.
December 2, 2009
Fredericton

4.2 Presentations

The Consumer Advocate gave presentations regarding insurance matters to the following groups, associations, organizations and committees:

- Campbellton Rotary Club
February 2, 2009
Campbellton, NB
- NB Law Society
Bar Admission Course
February 17, 2009
Fredericton, NB
- YMCA
Insurance information for new arrivals to NB
May 28, 2009
Saint-John, NB
- Université de Moncton
Faculty of Law
Septembre 23, 2009

4.3 Conferences

The Consumer Advocate attended the following conferences and was a member of one of the panels:

- National Insurance Conference of Canada
September 30 – October 2, 2009
Ottawa, Ontario
- Facility's Role in the Auto Cycle
Panel Member
October 1, 2009

4.4 Hearings

The Consumer Advocate participated in the following hearings:

- New Brunswick Insurance Board
IAO Actuarial Consulting Services Inc.
Commercial, interurban and miscellaneous vehicles
January 27, 2009
Saint-John, NB
- New Brunswick Insurance Board
Facility Association - Private passenger vehicles
January 27, 2009
Saint-John, NB
- New Brunswick Insurance Board
Facility Association – Cost of Capital
September 1, 2009
Saint John, NB
- New Brunswick Insurance Board
IAO Actuarial Consulting Services Inc.
2010 Private passenger vehicles
October 27, 2009
Saint-John, NB

4.5 Special Events

- Be Smart-Be Safe
Atlantic Tour 2009
Insurance Bureau of Canada
Launching of the tour
June 1, 2009
Fredericton, NB
- Be Smart-Be Safe
Atlantic Tour 2009
Insurance Bureau of Canada
June 24, 2009
Caraquet, NB

4.6 Other Activities

- Filing Annual Report for 2008
April 2, 2009
Fredericton, NB
- Federal Civil Service School
Travel studies program
Meeting with 4 participants
June 2, 2009
Bathurst, NB
- Articles in newspapers, newsletters and magazines.
- Monitor Facility Association Monthly Reports
- Advertising and promotion (see appendix A) as follows:

radio (English) February 9th to the 15th
radio (English) March 9th to the 15th
radio (French) May 25 to to July 1st

newspapers (French and English) September and October 2009
- Various media interviews (radio, newspapers and television stations)
regarding insurance issues and news in regards to insurance issues.

4.7 Website Report

Web Site: www.insurance-assurance.ca came into operation on March 7th, 2007. It has proven to be a great tool for communicating information regarding insurance matters and also as an effective means for consumers to reach us for questions, comments or on-line complaints. Below is a usage statistics summary for 2009.

It will provide you with an indication as to the popularity of our Web Site.

Average number of visits per day: 58

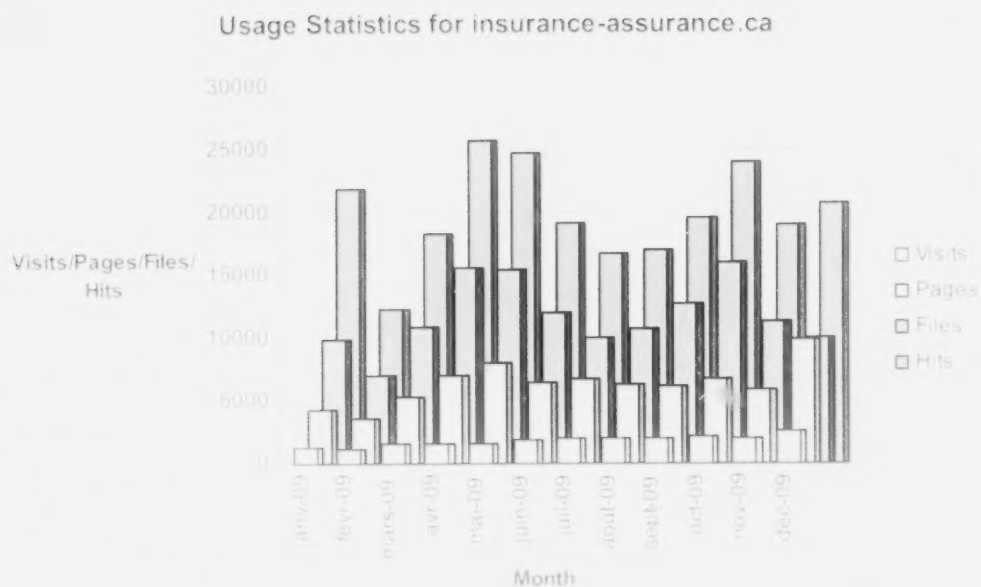
Average number of pages visited per day: 207

Average number of visits per month: 1768

Average number of pages visited per month: 6302

Number of visits for 12 month period: 21219

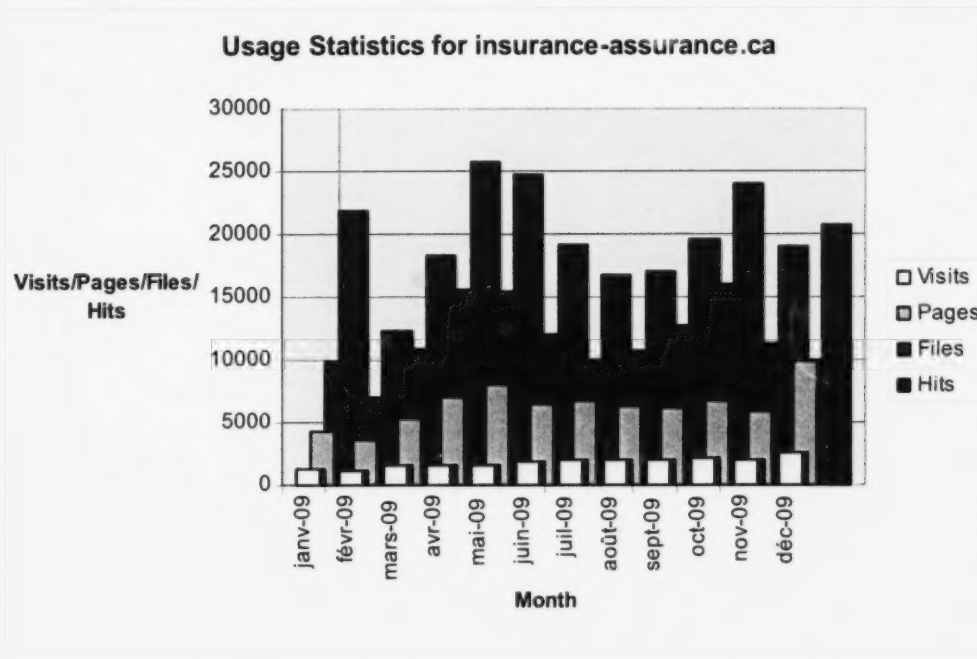
Number of pages visited for 12 month period: 75624



Summary by Month				
Month	Visits	Pages	Files	Hits
January -09	1278	4285	9789	21845
February -09	1113	3583	7027	12310
March - 09	1571	5198	10887	18301
April - 09	1516	6939	15630	25790
May - 09	1578	8003	15477	24821
June - 09	1767	6349	12045	19179
July - 09	1933	6635	10051	16658
August - 09	1998	6206	10657	16960
September -09	1985	6066	12774	19554
October -09	2030	6631	16057	24017
November - 09	1982	5882	11207	19056
December - 09	2468	9847	10039	20716
Totals	21219	75624	141640	239207

Number of visits for 12 month period:21219

Number of pages visited for 12 month period:75624



Summary by Month				
Month	Visits	Pages	Files	Hits
January -09	1278	4285	9789	21845
February -09	1113	3583	7027	12310
March - 09	1571	5198	10887	18301
April - 09	1516	6939	15630	25790
May - 09	1578	8003	15477	24821
June - 09	1767	6349	12045	19179
July - 09	1933	6635	10051	16658
August - 09	1998	6206	10657	16960
September -09	1985	6066	12774	19554
October -09	2030	6631	16057	24017
November - 09	1982	5882	11207	19056
December - 09	2468	9847	10039	20716
Totals	21219	75624	141640	239207

5. FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE

5.1 Number of Files

We handled many files during 2009, and the following table shows that we successfully responded to the requests for information, consultation, and assistance in all cases:

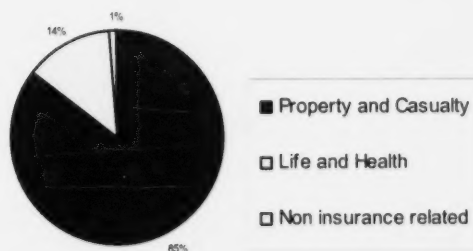
	<i>Number</i>	<i>(%)</i>
Completed	1,338	100.00%

5.2 Breakdown by Type of Insurance

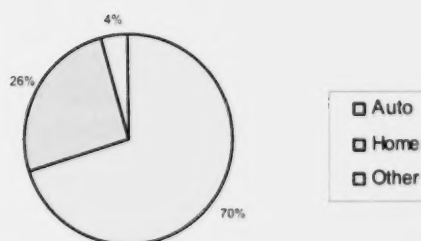
The following table presents a breakdown of the files by type of insurance.

	<i>Number</i>	<i>(%)</i>
Property and Casualty	1140	85.20%
Auto.....	798	59.64%
Home.....	295	22.05%
Other.....	47	3.51%
Total	1140	85.20%
Life and Health	183	13.68%
Non insurance related	15	1.12%

Breakdown by type of Insurance



Property and Casualty



5.3 Nature of Requests

The following table illustrates the main areas of concerns from consumers in regards to insurance.

	<i>Number</i>	<i>(%)</i>
Claims	732	54.70%
Premiums	405	30.30%
Information	196	14.60%
Other	5	0.40%

5.4 Origin of Requests

We received requests for information from several categories of individuals. The following table reflects the interest of the general public as consumers with regard to our office.

	<i>Number</i>	<i>(%)</i>
Public	1197	89.5%
Insurers	47	3.50%
Adjusters	29	2.10%
Brokers	21	1.60%
Lawyers	17	1.20%
Agents	15	1.10%
Government	9	0.70%
Corporations	1	0.10%
Media	1	0.10%
Institutions	1	0.10%

5.5 Breakdown by County

We compiled a list of all the files by county, as shown in the following table.

	#	(%)
Gloucester	355	26.50%
Westmorland	228	17.00%
Saint John	165	12.30%
Madawaska	110	8.20%
York	101	7.60%
Restigouche	66	5.00%
Northumberland	62	4.60%
Carleton	48	3.60%
Kent	40	3.00%
Sunbury	24	1.80%
Kings	19	1.40%
Victoria	14	1.10%
Queens	11	0.80%
Albert	11	0.80%
Charlotte	9	0.70%
Other (outside province)	75	5.60%

6. HIGHLIGHTS FOR 2009

6.1 Auto insurance rates

The overall rate reduction for all companies writing private passenger automobile insurance in the province went down by one per cent for 2009. It was the fifth consecutive year of rate reductions for private passenger automobiles, bringing the average rate at \$751. A total of 49 companies filed to do business in New Brunswick in 2009.

6.2 Lapse in auto insurance

New regulations took effect in 2009 that prohibit insurers from using a lapse in coverage (except in certain specified circumstances) for a period of less than 24 months as a factor that can be taken into account for underwriting or rate classification purposes.

6.3 It's been 5 years

It's been 5 year since the creation of the Consumer Advocate for Insurance, the only one of its kind in the country.

In that 5 year period the office handled 7424 files with the website handling approximately 20,00 visitors per year since it came into effect. Affordability and availability of auto insurance are no longer serious issues in this Province and stability appears to have set in for the benefit of the consumers over the past few years. The average rate has gone from \$1040 in 2005 to \$751 in 2009.

The concerns, issues and complaints handled by the office have shifted from rates to claims handling and from auto insurance to house insurance and life and health insurance.

The office has provided thousands of citizens in this Province with information and education regarding insurance, through public presentations, media reports and interviews,

newspaper advertisements, articles, leaflets, radio announcements and other means of dissemination of public information and education. We strongly believe that the consumers of this Province are better off because of the work that has been done by this office over the past 5 years.

7. ASSESSMENT OF OFFICE EXPENDITURES

Subsection 11(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* states that: "*The Consumer Advocate shall annually, as soon as practicable after the close of each fiscal year, by reference to the Public Accounts and by such further inquiries or investigations as he or she may deem necessary, ascertain and clarify the total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act during the last preceding fiscal year and the amount of the expenditure so ascertained and certified by the Consumer Advocate is final and conclusive for all purposes of this section.*"

Subsection 11(3) states that: "*The total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act ascertained and certified under the provisions of subsection (1) shall be assessed against licensed insurers (...).*"

Subsection 11(3) (a) allows the Consumer Advocate to apportion the expenditure against any particular class of insurance. It states as follows:

"Where any portion, as the Consumer Advocate determines, of the total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act was expended directly or indirectly with that class shall be assessed such amount of that portion as his or her net receipts with respect to that class of insurance are of the total net receipts with respect to that class of insurance of all licensed insurers providing insurance of that class:"

Thus, the Consumer Advocate determined that the total amount of the expenditures for the fiscal year ending March 31, 2009 was to be apportioned as follows, for assessment purposes:

80% as against Property and Casualty insurers

20% as against Life and Health insurers

The total amount of expenditures incurred for the fiscal year ending March 31, 2009 was \$453,903.28. This amount has been assessed against every licensed insurer in New-Brunswick, by means of a notice of assessment submitted to each company. Attached hereto as **Appendix B** is the breakdown of the total amount submitted to all the licensed insurers for the previous year, as well as the amount paid by each.

8. ISSUES

8.1 Credit Scoring

The use of credit scoring by insurance companies as an underwriting tool for personal property is not a new practice but it's becoming more and more prevalent, especially in the house insurance market.

We have serious concerns with this practice and we feel very strongly that it is not in the best interest of consumers seeking to purchase or renew their insurance. The practice impacts those that can least afford it; those that have gone through difficult financial times, those that have sustained financial hardship through no fault of their own (medical issues, job loss, divorce, etc) seniors and young people just starting out in life.

As matter of social policy it should not be allowed in the property and casualty industry market.

8.2 House insurance

Over and above credit scoring being used as an underwriting tool, there are other issues involving house insurance that emerged in 2009.

One of the biggest issues is the fact that home insurance premiums are on the rise. This is due to increased flood claims and increased rebuilding costs.

Under-insurance is another issue that has caused some required adjustments in coverage and thus resulting in adjustments in premium levels.

There appears to be some signs of instability in the market and hopefully this will not result in issues of availability and affordability as we experienced in auto insurance, not too long ago.

8.3 Minor injury cap

The minor injury cap legislation in NB continued to come under attack in 2009, especially by the New Brunswick branch of the Canadian Bar Association and some individuals who sustained serious injuries as a result of car accidents. Similar legislation in Nova Scotia has withstood legal challenge right up to the Nova Scotia Court of Appeal, that Province's top court. It was also held to be legally valid and constitutional in Alberta when the the Supreme Court of Canada refused to hear on appeal challenging the decision in favor of the legislation by that Province's top court, the Alberta Court of Appeal.

In New Brunswick the issue is not settled yet and it remains to be seen if this will occur in the near future, either through legislation or through court judgments. Nova Scotia's government recently announced that it will be conducting a review of the legislation in question.

9. CONCLUSION

2009 has been a year of stability in the auto insurance market for consumers in this Province.

The new territories system is working well and the amendments to the lapse in coverage legislation has brought further relief to consumers in general.

Lurking in the background are such issues as credit scoring and the ongoing challenge to the minor injury cap legislation. Both of these issues have the potential to have serious consequences on the consumers of property and casualty insurance in this Province.

At the end of our first 5 years of operation we believe very strongly that we have made and we are making a difference for the better for the consumers of this Province. It is with encouraging results and continuing challenges that lie ahead that we are determined to proceed for the next five years.

Insurance problems?

Need an advocate on your side?

- Contact the Consumer Advocate's office for the Province of NB.
- We are here to help you with any type of insurance issues.
- It's free and confidential.
- Car insurance, house insurance, life and health insurance.

We are your insurance ombudsman!

1-888-283-5111

www.insurance-assurance.ca



***Consumer Advocate
for Insurance***

Appendix B: Statement of Assessments

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSEMENT	AMOUNT PAID
ACA ASSURANCE	8,81 \$	8,81 \$
ACE INA INSURANCE	3 747,89 \$	
ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY	1,30 \$	1,30 \$
AFFILIATED FM INSURANCE COMPANY OF CANADA	349,22 \$	349,22 \$
AIG LIFE INSURANCE COMPANY	863,77 \$	863,77 \$
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	- \$	
ACADIE VIE	1 886,58 \$	1 886,58 \$
ACE INA LIFE INSURANCE	302,69 \$	302,69 \$
AETNA LIFE INSURANCE COMPANY	0,13 \$	0,13 \$
ALLIANZ GLOBAL RISKS US INSURANCE COMPANY	1 237,42 \$	1 237,42 \$
ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA	76,03 \$	76,03 \$
ALLSTATE INSURANCE COMPANY OF CANADA	11 739,88 \$	11 739,88 \$
AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA	2 633,86 \$	2 633,86 \$
AMERICAN HEALTH AND LIFE INSURANCE COMPANY	192,85 \$	192,85 \$
AMERICAN INCOME LIFE INSURANCE COMPANY	405,91 \$	405,91 \$
AMEX ASSURANCE COMPANY	1,42 \$	1,42 \$
ASCENTUS INSURANCE LTD.	(9,80) \$	- \$
ASSOMPTION COMPAGNIES MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE	5 594,99 \$	5 594,99 \$
ASSURANT LIFE OF CANADA	259,43 \$	259,43 \$
AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE COMPANY OF FLORIDA	803,28 \$	803,28 \$
AMERICAN HOME ASSURANCE COMPANY	1 686,42 \$	1 686,42 \$
MUNICH RE-INSURANCE AMERICA, INC. / RÉASSURANCE MUNICH AMÉRIQUE, INC.	- \$	
ARCH INSURANCE COMPANY	47,66 \$	47,66 \$
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	334,52 \$	334,52 \$
ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONAL	765,59 \$	765,59 \$
COMPCORP LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
AVIVA INSURANCE COMPANY OF CANADA	25 009,39 \$	25 009,39 \$
AXA INSURANCE (CANADA)	21 188,45 \$	21 188,45 \$
BLUE CROSS LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	1 828,04 \$	1 828,04 \$
CAA INSURANCE COMPANY (ONTARIO)	1 552,34 \$	1 552,34 \$
CANADIAN LAWYERS INSURANCE ASSOCIATION (CLIA)	415,15 \$	415,15 \$
CANADIAN PREMIER LIFE INSURANCE COMPANY	854,31 \$	854,31 \$
AXA ASSURANCE INC.	308,78 \$	308,78 \$
AXA EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	
AXA PACIFIC INSURANCE COMPANY	144,77 \$	144,77 \$
BMO LIFE INSURANCE COMPANY	199,46 \$	199,46 \$
CANADIAN FARM INSURANCE CORP.	32,52 \$	32,52 \$
CANADIAN NORTHERN SHIELD INSURANCE COMPANY	69,04 \$	69,04 \$
CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL INSURANCE	388,42 \$	388,42 \$
CANASSURANCE COMPAGNIE D'ASSURANCE	207,50 \$	207,50 \$
CENTENNIAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
CHICAGO TITLE INSURANCE COMPANY	89,09 \$	
CIBC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED / COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE CIBC LIMITÉE	113,46 \$	113,46 \$
COACHMAN INSURANCE COMPANY	- \$	

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSEMENT	AMOUNT PAID
COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE COMPANY OF CANADA	6 979,52 \$	6 979,52 \$
CARLETON MUTUAL INSURANCE COMPANY	824,50 \$	824,50 \$
AVIVA INTERNATIONAL INSURANCE LIMITED	- \$	
CHUBB INSURANCE COMPANY OF CANADA	1 633,41 \$	1 633,41 \$
CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	
COMBINED INSURANCE COMPANY OF AMERICA	1 858,87 \$	1 858,87 \$
COMMONWEALTH INSURANCE COMPANY	435,19 \$	435,19 \$
COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR	182,63 \$	182,63 \$
CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE COMPANY	23 954,60 \$	23 954,60 \$
COSECO INSURANCE COMPANY	700,67 \$	700,67 \$
CUMIS GENERAL INSURANCE COMPANY	1 506,02 \$	1 506,02 \$
CUNA MUTUAL INSURANCE SOCIETY	0,26 \$	0,26 \$
DESJARDINS SECURITE FINANCIERE COMPAGNIE	3 617,10 \$	3 617,10 \$
ECCLESIASTICAL INSURANCE OFFICE PUBLIC LIMITED COMPANY	1 026,73 \$	1 026,73 \$
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY	967,04 \$	967,04 \$
CO-OPERATORS LIFE INSURANCE COMPANY	2 072,32 \$	2 072,32 \$
CT FINANCIAL ASSURANCE COMPANY	12,43 \$	12,43 \$
CUMIS LIFE INSURANCE COMPANY	935,39 \$	935,39 \$
DAIMLER CHRYSLER INSURANCE COMPANY	61,02 \$	61,02 \$
EAGLE STAR INSURANCE COMPANY LIMITED	- \$	
ECHELON GENERAL INSURANCE COMPANY	160,80 \$	160,80 \$
ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE COMPANY	12 699,80 \$	12 699,80 \$
EMPLOYERS INSURANCE COMPANY OF WAUSAU	- \$	
EULER HERMES AMERICAN CREDIT INDEMNITY COMPANY	270,38 \$	270,38 \$
FACTORY MUTUAL INSURANCE COMPANY	4 280,63 \$	4 280,63 \$
FCT INSURANCE COMPANY LTD.	1 205,35 \$	1 205,35 \$
FEDERATED INSURANCE COMPANY OF CANADA	355,01 \$	355,01 \$
ELITE INSURANCE COMPANY	4 377,73 \$	4 377,73 \$
WESTPORT INSURANCE CORPORATION	298,00 \$	298,00 \$
EVEREST INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	- \$
FARM MUTUAL REINSURANCE PLAN INC.	- \$	- \$
FEDERAL INSURANCE COMPANY	7,57 \$	7,57 \$
FEDERATION INSURANCE COMPANY	12 016,05 \$	12 016,05 \$
FIRST AMERICAN TITLE INSURANCE COMPANY OF CANADA	124,72 \$	124,72 \$
FIRST CANADIAN INSURANCE CORPORATION	1 234,32 \$	1 234,32 \$
FORETHOUGHT LIFE INSURANCE COMPANY	2,98 \$	2,98 \$
FUNDY MUTUAL INSURANCE COMPANY	1 349,67 \$	1 349,67 \$
GENERAL AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	
GERBER LIFE INSURANCE COMPANY	12,69 \$	12,69 \$
GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE COMPANY	752,79 \$	752,79 \$
GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY OF NEW YORK	- \$	- \$
FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE COMPANY	16,48 \$	16,48 \$
GCAN INSURANCE COMPANY	873,50 \$	873,50 \$
GENWORTH FINANCIAL MORTGAGE INSURANCE COMPANY	4 296,67 \$	4 296,67 \$
GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY	6,68 \$	6,68 \$
GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY	414,25 \$	414,25 \$
GREEN SHIELD CANADA	674,83 \$	674,83 \$
HARTFORD FIRE INSURANCE COMPANY	92,21 \$	92,21 \$
INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL	389,76 \$	
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASSURANCE ET SERVICE FINANCIER INC.	3 285,14 \$	3 285,14 \$

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
ING NOVEX INSURANCE COMPANY OF CANADA	559,91 \$	559,91 \$
HARTFORD LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY	99,73 \$	99,73 \$
INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC INSURANCE AND FINANCIAL SERVICES INC.	927,88 \$	- \$
ING INSURANCE COMPANY OF CANADA	20 094,46 \$	20 094,46 \$
JEWELERS MUTUAL	17,37 \$	17,37 \$
KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMPANY	2 473,95 \$	2 473,95 \$
KNIGHTS OF COLUMBUS	514,84 \$	514,84 \$
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE BELAIR INC.	- \$	- \$
LA GARANTIE COMPAGNIE D'ASSURANCE DE L'AMÉRIQUE DU NORD	1 601,34 \$	1 601,34 \$
LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY COMPANY	7,57 \$	7,57 \$
LEGACY GENERAL INSURANCE COMPANY	631,18 \$	631,18 \$
LIBERTY LIFE ASSURANCE COMPANY OF BOSTON	- \$	- \$
LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMPANY	1 083,30 \$	1 083,30 \$
LA CAPITALE ASSURANCE ET GESTION DU PATRIMOINE INC	85,35 \$	85,35 \$
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE JEVCO	78,40 \$	78,40 \$
LA SURVIVANCE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE	181,33 \$	181,33 \$
LAWYERS TITLE INSURANCE CORPORATE	- \$	- \$
L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE	60,10 \$	60,10 \$
LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA	- \$	- \$
LIFE INVESTORS INSURANCE COMPANY OF AMERICA	- \$	- \$
LLOYD'S UNDERWRITERS	8 059,70 \$	8 059,70 \$
LOMBARD INSURANCE COMPANY	20,04 \$	20,04 \$
LONDON LIFE INSURANCE COMPANY	4 590,83 \$	4 590,83 \$
LUMBERMEN'S UNDERWRITING ALLIANCE	1 216,04 \$	1 216,04 \$
L'UNION-VIE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE	25,39 \$	25,39 \$
MARKEL INSURANCE COMPANY OF CANADA	2 714,93 \$	2 714,93 \$
L'INTERNATIONALE COMPAGNIES D'ASSURANCES-VIE	- \$	- \$
LOMBARD GENERAL INSURANCE COMPANY OF CANADA	6 635,64 \$	6 635,64 \$
LONDON AND MIDLAND GENERAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
LUMBERMENS MUTUAL CASUALTY COMPANY	- \$	- \$
L'UNION CANADIENNE D'ASSURANCE	- \$	- \$
MANULIFE CANADA / METVIE CANADA	207,62 \$	207,62 \$
MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE INSURANCE LTD	0,39 \$	0,39 \$
MD LIFE INSURANCE COMPANY	287,66 \$	287,66 \$
METLIFE CANADA	0,13 \$	0,13 \$
MITSUI SUMITOMO INSURANCE COMPANY	45,88 \$	45,88 \$
WASHINGTON NATIONAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY	46,50 \$	46,50 \$
OLD REPUBLIC INSURANCE COMPANY OF CANADA	740,76 \$	740,76 \$
MEDAVIE INC	8 007,17 \$	8 007,17 \$
METROPOLITAN LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
MOTORS INSURANCE CORPORATION	97,10 \$	97,10 \$
NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE	113,59 \$	113,59 \$
NORTH AMERICAN SPECIALTY INSURANCE	- \$	- \$
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	27,17 \$	27,17 \$
OPTIMUM SOCIÉTÉ D'ASSURANCE INC	- \$	- \$
PENNSYLVANIA LIFE INSURANCE COMPANY	5 190,21 \$	5 190,21 \$
PRIMERICA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	170,19 \$	170,19 \$
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES, SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2 064,59 \$	2 064,59 \$
PROMUTUEL VIE INC	- \$	- \$

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSEMENT	AMOUNT PAID
PAFCO INSURANCE COMPANY	733,19 \$	733,19 \$
PENNCORP LIFE INSURANCE COMPANY	58,15 \$	58,15 \$
PERTH INSURANCE COMPANY	88,20 \$	88,20 \$
PRIMUM INSURANCE COMPANY	3 881,97 \$	3 881,97 \$
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2 071,72 \$	2 071,72 \$
PROTECTIVE INSURANCE COMPANY	7,13 \$	7,13 \$
QUEBEC ASSURANCE COMPANY	- \$	- \$
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	3 397,78 \$	3 397,78 \$
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	857,46 \$	857,46 \$
SCOTIA GENERAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
SCHOTTISH & YORK INSURANCE COMPANY INC.	503,79 \$	503,79 \$
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMPANY	11 033,87 \$	11 033,87 \$
SOMPO JAPAN INSURANCE INC.	0,89 \$	0,89 \$
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	3 033,09 \$	3 033,09 \$
RELIABLE LIFE INSURANCE COMPANY	180,68 \$	180,68 \$
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE COMPANY OF CANADA	13 583,09 \$	13 583,09 \$
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	201,27 \$	201,27 \$
SECURICAN GENERAL INSURANCE	99,33 \$	99,33 \$
SENTRY INSURANCE MUTUAL COMPANY	4,45 \$	4,45 \$
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COMPANY	2 428,51 \$	2 428,51 \$
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE COMPANY	1 387,53 \$	- \$
STANLEY MUTUAL INSURANCE COMPANY	2 490,87 \$	2 490,87 \$
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	512,70 \$	512,70 \$
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY OF CANADA	12 194,41 \$	12 194,41 \$
T.H.E. INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC.	248,55 \$	248,55 \$
TRAVELERS GUARANTEE COMPANY OF CANADA	926,50 \$	- \$
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	6 604,91 \$	6 604,91 \$
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE INSURANCE COMPANY	12 947,01 \$	12 947,01 \$
STONEBRIDGE LIFE INSURANCE COMPANY	0,13 \$	0,13 \$
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE LIMITED	447,23 \$	447,23 \$
TD DIRECT INSURANCE INC.	- \$	- \$
TD GENERAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
TD LIFE INSURANCE COMPANY	41,45 \$	41,45 \$
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	66,37 \$	66,37 \$
THE CANADA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	- \$
THE BRITISH AVIATION INSURANCE COMPANY LIMITED	- \$	- \$
THE DOMINION OF CANADA GENERAL INSURANCE COMPANY	9 631,64 \$	9 631,64 \$
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	246,61 \$	246,61 \$
TD HOME AND AUTO INSURANCE	614,70 \$	614,70 \$
TEMPLE INSURANCE COMPANY	1 564,81 \$	1 564,81 \$
THE BOILER INSPECTION AND INSURANCE COMPANY OF CANADA	421,38 \$	421,38 \$
THE CANADA LIFE ASSURANCE	8 334,85 \$	8 334,85 \$
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMPANY	294,27 \$	294,27 \$
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITHISH AMERICA BENEFIT FUND	10,62 \$	10,62 \$
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE COMPANY	7 058,57 \$	7 058,57 \$
THE INSURANCE COMPANY FOR PEI	2 065,93 \$	2 065,93 \$
THE MISSISQUOI INSURANCE COMPANY	6,68 \$	6,68 \$
THE NORTH WATERLOO FARMERS MUTUAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	6 155,91 \$	6 155,91 \$
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	10,88 \$	10,88 \$

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSEMENT	AMOUNT PAID
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	13 663,17 \$	13 663,17 \$
THE MORGAGE INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	- \$
THE NORDIC INSURANCE COMPANY OF CANADA	(10,69) \$	
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRAVELERS OF AMERICA	2,33 \$	2,33 \$
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INSURANCE COMPANY	3 809,81 \$	3 809,81 \$
THE SOVEREIGN GENERAL INSURANCE COMPANY	1 538,98 \$	1 538,98 \$
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY 2006	- \$	- \$
THE WAWANESA LIFE INSURANCE COMPANY	337,92 \$	337,92 \$
TIG INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
TRADERS GENERAL INSURANCE	6 476,18 \$	6 476,18 \$
TRANS GLOBAL INSURANCE COMPANY	90,87 \$	90,87 \$
TRANSAMERICA LIFE CANADA	471,58 \$	471,58 \$
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY OF 2006	955,21 \$	955,21 \$
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	39 091,37 \$	39 091,37 \$
TOKIO MARINE & NICHIDO FIRE INSURANCE CO. LTD	12,47 \$	12,47 \$
TRAFALGAR INSURANCE COMPANY OF CANADA	569,27 \$	569,27 \$
TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE	18,91 \$	18,91 \$
UNIFUND ASSURANCE COMPANY	5 855,24 \$	5 855,24 \$
UNITED AMERICAN INSURANCE COMPANY	1,68 \$	1,68 \$
UNITY LIFE OF CANADA	72,01 \$	72,01 \$
VIRGINIA SURETY COMPANY INC.	- \$	- \$
WESTERN ASSURANCE COMPANY	- \$	- \$
WESTERN SURETY COMPANY	297,11 \$	297,11 \$
UAP NEWROTTARDAM INSURANCE COMPANY N.V.	- \$	- \$
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	15,28 \$	15,28 \$
UNITED GENERAL INSURANCE	2 484,64 \$	2 484,64 \$
UTICA MUTUAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
WATERLOO INSURANCE COMPANY	421,38 \$	421,38 \$
WESTERN LIFE ASSURANCE COMPANY	113,85 \$	113,85 \$
WOMAN'S LIFE INSURANCE SOCIETY	- \$	- \$
SECURITY INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
XL REINSURANCE AMERICA INC.	288,20 \$	288,20 \$
ZURICH INSURANCE COMPANY	6 285,98 \$	6 285,98 \$
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	1 214,70 \$	1 214,70 \$
ZENITH INSURANCE COMPANY	1 431,18 \$	1 431,18 \$
FIDELITY INVESTMENTS LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	- \$
STANDARD LIFE ASSURANCE LIMITED	- \$	- \$
STATE FARM INTERNATIONAL LIFE INSURANCE COMPANY LTD.	304,24 \$	304,24 \$
SUN LIFE INSURANCE (CANADA) LIMITED	- \$	- \$
ATRADIUS CREDIT INSURANCE N.V.	- \$	- \$
ELECTRIC INSURANCE COMPANY	22,27 \$	22,27 \$
L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC.	126,95 \$	126,95 \$
TRISURA GUARANTEE INSURANCE COMPANY	211,58 \$	211,58 \$
AIG UNITED GUARANTY MORTGAGE INSURANCE COMPANY	525,17 \$	525,17 \$
L'ENTRAIDE ASSURANCE MUTUAL COMPANY	- \$	- \$
BERKLEY INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
PMI MORTGAGE INSURANCE COMPANY CANADA	14,25 \$	14,25 \$

COMPANY	AMOUNT OF ASSESSMENT	AMOUNT PAID
AXA GENERAL INSURANCE	- \$	- \$
FENCHURCH GENERAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
ASSOCIATED ELECTRIC & GAS INSURANCE SERVICES LIMITED	158,57 \$	158,57 \$
SAFETY NATIONAL CASUALTY CORPORATION	4,90 \$	4,90 \$
TRITON INSURANCE COMPANY	603,12 \$	603,12 \$
	453 903,28 \$	446 455,12 \$



Rapport annuel 2009



*Bureau du défenseur du
consommateur en matière
d'assurances*





Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en
matière d'assurances.

Le 15 mars 2010

Honorable Roy Boudreau
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
C.P. 6000
Fredericton, N.-B.
E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 10 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport du défenseur du consommateur relativement aux activités du bureau pour l'année civile 2009. De plus, vous y trouverez un relevé du montant total mis à la charge des assureurs pour l'année financière se terminant le 31 mars 2009, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Ronald Godin
Défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick



TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	2
2.	MANDAT DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR	3
3.	BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR	5
4.	ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR	6
4.1	RENCONTRES	6
4.2	PRÉSENTATIONS	8
4.3	CONFÉRENCES	8
4.4	AUDIENCES	9
4.5	ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX	9
4.6	AUTRES ACTIVITÉS	10
4.7	RAPPORT SUR LE SITE WEB	10
5.	DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR	12
5.1	NOMBRE DE DOSSIERS	12
5.2	RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR TYPES D'ASSURANCES	12
5.3	NATURE DES DEMANDES	13
5.4	ORIGINE DES DEMANDES	13
5.5	RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR COMTÉS	14
6.	FAITS SAILLANTS POUR 2009	15
6.1	TARIFS D'ASSURANCE AUTOMOBILE	15
6.2	DÉCHÉANCE DE COUVERTURE AU TITRE DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE	15
6.3	CINQ ANS D'EXISTENCE	15
7.	RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU	17
8.	QUESTIONS À RÉGLER	19
8.1	COTES DE SOLVABILITÉ	19
8.2	ASSURANCE HABITATION	19
8.3	PLAFOND POUR BLESSURES MINEURES	20
9.	CONCLUSION	21
ANNEXE A :	ARTICLE PUBLICITAIRE	22
ANNEXE B:	RELEVÉ DES COTISATIONS	23



1. INTRODUCTION

Le paragraphe 10(1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule ce qui suit :

10(1) Le défenseur doit faire rapport annuellement à l'Assemblée législative sur ce qui suit :

- a) les activités du bureau du défenseur pour l'année précédente;*
- b) le montant total mis à la charge des assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.*

Le défenseur du consommateur en matière d'assurances est en poste depuis le 1^{er} janvier 2005. Des rapports annuels ont été déposés pour les années 2005, 2006, 2007 et 2008. Le moment est donc venu de présenter le rapport annuel pour l'année 2009.

La cinquième année en a été une de stabilité continue pour l'industrie de l'assurance automobile, avec des signes de mouvement ou d'activité dans le marché de l'assurance habitation, notamment en ce qui concerne l'utilisation des cotes de solvabilité et le commencement d'une tendance à la hausse dans les tarifs. Encore une fois, l'attention des médias s'est portée sur la question du plafond pour blessures mineures, qui demeure non résolue dans la province. Enfin, les modifications législatives apportées en ce qui a trait à la déchéance de couverture au titre de l'assurance automobile sont entrées en vigueur au début de l'année.

2. MANDAT DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

La *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, chapitre C-17.5 des Lois du Nouveau-Brunswick a été sanctionnée le 30 juin 2004 à la suite de la recommandation de l'Assemblée législative. Le défenseur du consommateur en matière d'assurances a été nommé le 21 décembre 2004, pour un mandat de 10 ans, débutant le 1^{er} janvier 2005.

Le paragraphe 7(1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule que les fonctions du défenseur sont les suivantes :

7(1) Le défenseur doit :

- a) passer en revue les lignes directrices et les pratiques de souscriptions des assureurs, des courtiers et des agents et faire rapport de toute pratique interdite de souscription au surintendant;*
- b) procéder à des enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents concernant ce qui suit :*
 - (i) les primes facturées pour les contrats d'assurances;*
 - (ii) la disponibilité des contrats d'assurances;*
- c) répondre aux demandes de renseignements concernant les assurances;*
- d) élaborer et diriger des programmes d'éducation concernant les assurances afin d'informer les consommateurs;*
- e) accomplir toute autre tâche ou enquête concernant les assurances ou l'industrie des assurances qui lui est prescrite par l'Assemblée législative.*

Le paragraphe 7(2) prévoit que le défenseur peut comparaître devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick, établie en vertu de la *Loi sur les assurances*, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs (...).

Le paragraphe 7(3) prévoit que *le défenseur peut comparaître devant la Commission des entreprises de service public dans le cadre d'audiences tenues en application de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs (...).*

3. BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

Les opérations du bureau du défenseur du consommateur ont débuté officiellement le 7 mars 2005. Le bureau comprend quatre employés permanents. Outre le défenseur du consommateur, les autres employés sont :

Pauline Lafortune : adjointe administrative

Sandra Godin : défenseure adjointe

Brian Teed : défenseur adjoint

Les trois adjoints sont tous des personnes possédant une expérience de travail dans l'industrie des assurances. Les deux défenseurs adjoints avaient respectivement 15 ans et 30 ans d'expérience dans le domaine des assurances, à titre d'experts en sinistres, au moment de se joindre au bureau du défenseur du consommateur.

Le bureau même est situé au 270 de l'avenue Douglas, pièce 406, de la Place Keystone à Bathurst. L'année 2009 constitue la cinquième année de fonctionnement du bureau du défenseur du consommateur.

4. ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

4.1 Rencontres

Le défenseur du consommateur a pris part aux rencontres suivantes :

- Rencontre avec M. Duncan Matheson
Bissett Matheson Communications Ltd
Le 16 février, 2009
Fredericton (N.-B.)
- Rencontre avec Mme Brenda Mackenzie
Vice-présidente, Maritime
Wawanesa Insurance
Le 26 mars, 2009
Moncton (N.-B.)
- Rencontre avec M. Bill Adams
Vice-président, Atlantique
Bureau d'assurance du Canada
Le 18 avril, 2009
Moncton (N.-B.)
- Rencontre avec M. Ross Antworth
Directeur général
Fédération des Clubs de Motoneiges du N.-B.
Le 26 mars, 2009
Bathurst (N.-B.)
- Rencontre avec l'Association des courtiers d'assurances du N.-B.
Linda Dawe, Steven White et Georges Leger
Le 4 mai, 2009
Bathurst (N.-B.)
- Rencontre avec M. David Weir
Surintendant adjoint des assurances
Le 7 mai, 2009
Fredericton (N.-B.)
- Rencontre avec M. Fred Plant
Président
L'Association canadienne des experts indépendants
Le 21 mai, 2009
Moncton (N.-B.)

- Rencontre avec M. Bill Adams
Vice-président, Atlantique
Bureau d'assurance du Canada
Le 8 juin, 2009
Moncton (N.-B.)
- Rencontre avec M. Paul D'Astous
Président et Chef de la direction
Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
Le 9 juin, 2009
Saint John (N.-B.)
- Rencontre avec l'Assurances Générales Acadie Inc
Denis Laverdière, Marc Roy et Kathleen Albert
June 18, 2009
Caraquet (N.-B.)
- Rencontre avec le comité sur l'assurance et le secteur sans but lucratif
communautaire
Le 21 juillet, 2009
Fredericton (N.-B.)
- Rencontre avec CAFII
Association Canadienne des Institutions financières en assurances
Le 26 août, 2009
Fredericton (N.-B.)
- Rencontre avec le comité sur l'assurance et le secteur sans but lucratif
communautaire
Le 17 septembre, 2009
Fredericton (N.-B.)
- Rencontre avec le comité sur l'assurance et le secteur sans but lucratif
communautaire
Le 15 octobre, 2009
Fredericton (N.-B.)
- Rencontre avec Trans Union Canada
Le 27 novembre, 2009
Fredericton (N.-B.)
- Rencontre avec le comité sur l'assurance et le secteur sans but lucratif
communautaire
Le 27 novembre, 2009
Fredericton (N.-B.)
- Rencontre avec le comité sur l'assurance et le secteur sans but lucratif
communautaire
Le 2 décembre, 2009
Fredericton (N.-B.)

4.2 Présentations

Le défenseur du consommateur a fait des présentations portant sur les assurances aux groupes, associations, organismes et comités suivants :

- Club Rotary de Bathurst
Le 2 février, 2009
Campbellton (N.-B.)
- Barreau du NB
Cours de préparation au Barreau
Le 17 février, 2009
Fredericton (N.-B.)
- YMCA
Séance d'information pour nouveaux arrivants au NB
Le 28 mai, 2009
Saint-John (N.-B.)
- Université de Moncton
Étudiants en droit des assurances
Le 23 septembre, 2009
Moncton (N.-B.)

4.3 Conférences

Le défenseur du consommateur a assisté aux conférences suivantes :

- Conférence de la CNAC
Conférence Nationale sur l'assurance au Canada
Conférence annuel 2009
30 septembre - 2 octobre, 2009
Ottawa, Ontario
- Facility's Role in the Auto Cycle
Membre du panel
1 octobre, 2009

4.4 Audiences

Le défenseur du consommateur a participé aux audiences suivantes :

- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
IAO Actuarial Consulting Services Inc.
Assurance automobile pour véhicules utilitaires, interurbain et divers
Le 27 janvier, 2009
Saint-John (N.-B.)
- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
Facility Association – Véhicules de tourisme
Le 27 janvier, 2009
Saint-John (N.-B.)
- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
Facility Association – Coût d'une provision de capital
Le 1 septembre, 2009
Saint John (N.-B.)
- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
IAO Actuarial Consulting Services Inc.
2010 Véhicules de tourisme
Le 27 octobre, 2009
Saint-John (N.-B.)

4.5 Événements spéciaux

- Be Smart-Be Safe
Tournée de l'Atlantique 2009
Bureau d'assurance du Canada
Lancement de la tournée
Le 1 juin, 2009
Fredericton (N.-B.)
- Be Smart-Be Safe
Tournée de l'Atlantique 2009
Bureau d'assurance du Canada
Le 24 juin, 2009
Caraquet (N.-B.)

4.6 Autres activités

Sans être exhaustive, la liste suivante indique certaines autres activités du défenseur du consommateur et de son bureau :

- Dépôt du rapport 2008
Le 2 avril, 2009
Fredericton (N.-B.)
- École de la fonction publique du Canada
Programme de voyages d'études
Rencontre avec 4 participants
Le 2 juin, 2009
Bathurst (N.-B.)
- Articles dans les journaux, périodiques et revues
- Surveillance du rapport mensuel de la FA
- Publicité et promotion :

radio (anglais) Du 9 au 15 février 2009
radio (anglais) Du 9 au 15 février 2009
radio (français) Du 25 mai au 1 juillet 2009

journaux (annexe A) (anglais et français) septembre et octobre 2009
- Divers entrevues dans les medias (radio, journaux et télévision) portant sur des questions d'assurances et sur l'actualité en matière d'assurances.

4.7 Rapport sur le site Web

Notre site Web, www.insurance-assurance.ca, a été mis en service le 7 mars 2007 et s'est avéré un excellent outil pour communiquer de l'information sur les assurances, de même qu'un moyen efficace pour les consommateurs de nous faire part de leurs questions, commentaires ou plaintes en ligne. Voici un résumé statistique de son utilisation pour 2009.

Ces chiffres témoignent de la popularité de notre site Web.

Nombre moyen de visites par jour : 58

Nombre moyen de pages visitées par jour : 207

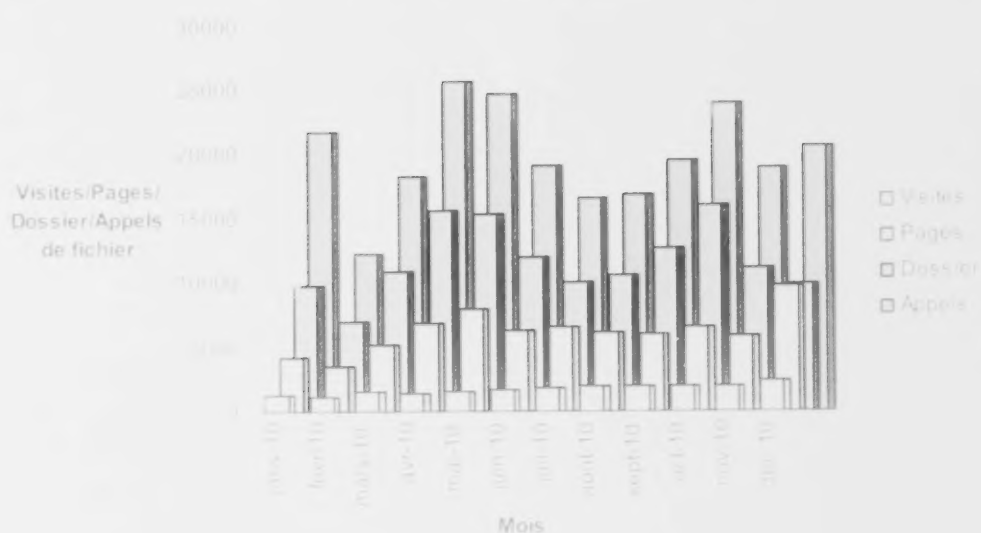
Nombre moyen de visites par mois : 176,8

Nombre moyen de pages visitées par mois : 630,2

Nombre de visites pour la période de 12 mois : 21 219

Nombre de pages visitées pour la période de 12 mois : 75 624

Statistiques d'utilisation



Résumé mensuel

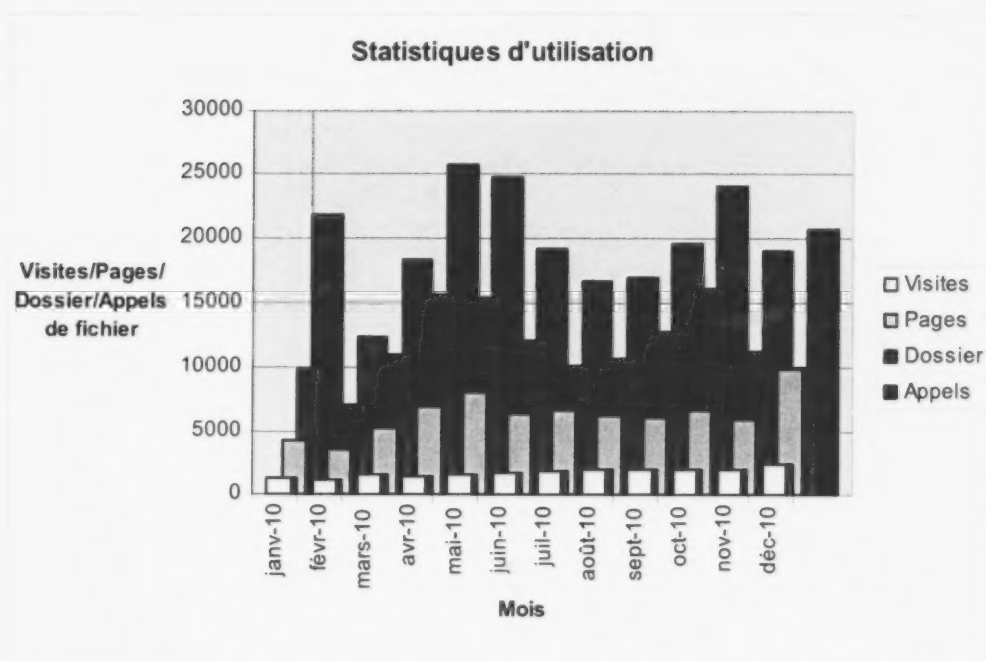
Mois	Visites	Pages	Dossiers	Appels
janv-09	1278	4285	9789	21845
fevr-09	1113	3583	7027	12310
mars-09	1571	5198	10887	16301
avr-09	1516	6939	15630	25790
mai-09	1578	8003	15477	24821
jun-09	1767	6349	12045	19179
jul-09	1933	6635	10051	16658
août-09	1998	6206	10657	16960
sept-09	1985	6066	12774	19554
oct-09	2030	6631	16057	24017
nov-09	1982	5882	11207	19056
dec-09	2468	9647	10039	20716
Totals	21219	75624	141640	239207

Nombre moyen de visites par mois :1 768

Nombre moyen de pages visitées par mois :6 302

Nombre de visites pour la période de 12 mois :21 219

Nombre de pages visitées pour la période de 12 mois : ...75 624



Résumé mensuel				
Mois	Visites	Pages		
janv-09	1278	4285	9789	21845
févr-09	1113	3583	7027	12310
mars-09	1571	5198	10887	18301
avr-09	1516	6939	15630	25790
mai-09	1578	8003	15477	24821
juin-09	1767	6349	12045	19179
juil-09	1933	6635	10051	16658
août-09	1998	6206	10657	16960
sept-09	1985	6066	12774	19554
oct-09	2030	6631	16057	24017
nov-09	1982	5882	11207	19056
déc-09	2468	9847	10039	20716
Totals	21219	75624	141640	239207

5. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR

5.1 Nombre de dossiers

Nous avons traité un grand nombre de dossiers au cours de l'année 2009 et le tableau ci-après démontre que nous avons réussi à répondre aux demandes d'information, de consultation ou d'intervention dans tous les cas :

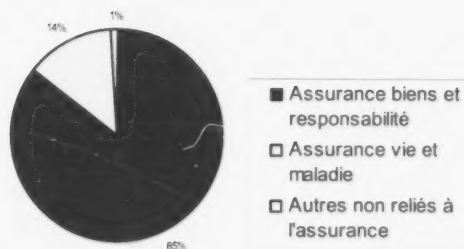
	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Complétés	1338	100,00 %

5.2 Répartition des dossiers par types d'assurances

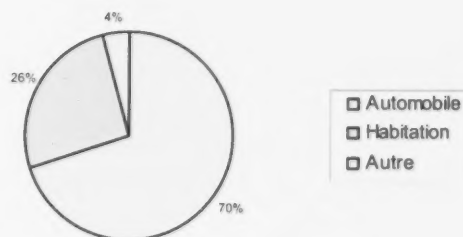
Le prochain tableau présente la répartition des dossiers par types d'assurances.

	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Assurance biens et responsabilité	1140	85.20%
<i>Automobile</i>	<i>798</i>	<i>59.64%</i>
<i>Habitation</i>	<i>295</i>	<i>22.05%</i>
<i>Autre</i>	<i>47</i>	<i>3.51%</i>
	<i>1140</i>	<i>85.20%</i>
Assurance vie et maladie	183	13,68 %
Autres non reliés à l'assurance	15	1,12%

Répartition des dossiers par type d'assurance



Assurance bien et responsabilité



5.3 Nature des demandes

Le tableau ci-dessous illustre les principaux secteurs de préoccupation des consommateurs en matière d'assurances.

	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Réclamations	732	54.70 %
Primes	405	30.30 %
Informations	196	14,60 %
Autres	5	0,40%

5.4 Origine des demandes

Nous avons reçu des demandes d'information de plusieurs catégories de personnes et le tableau suivant témoigne de l'intérêt du grand public à l'égard de notre bureau.

	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Public	1 197	89,5 %
Assureurs	47	3,50%
Experts en sinistres	29	2,10%
Courtiers	21	1,60 %
Avocats	17	1.20 %
Agents	15	1,10 %
Gouvernement	9	0,70 %
Corporations	1	0,10 %
Médias	1	0,10 %
Institutions	1	0,10 %

5.5 Répartition des dossiers par comtés

Nous avons compilé tous les dossiers par comtés, comme l'indique le tableau qui suit.

	<i>Nombre</i>	<i>(%)</i>
Gloucester	355	26,50 %
Westmorland	228	17,00 %
Saint John	165	12,30 %
Madawaska	110	8,20 %
York	101	7,60 %
Restigouche	66	5,00 %
Northumberland	62	4,60 %
Carleton	48	3,60 %
Kent	40	3,00 %
Sunbury	24	1,80 %
Kings	19	1,40 %
Victoria	14	1,10 %
Queens	11	0,80 %
Albert	11	0,80%
Charlotte	9	0,70 %
Autres (hors province)	75	5,60%

6. FAITS SAILLANTS POUR 2009

6.1 Tarifs d'assurance automobile

La réduction globale des tarifs pour toutes les compagnies qui souscrivent de l'assurance pour les voitures particulières dans la province a baissé d'un pour cent en 2009. C'est la cinquième année de suite que les tarifs d'assurance pour les voitures particulières baissent, portant le tarif moyen à 751 \$. Au total, 49 compagnies ont déposé une demande pour faire des affaires au Nouveau-Brunswick en 2009.

6.2 Déchéance de couverture au titre de l'assurance automobile

De nouvelles règles sont entrées en vigueur en 2009 interdisant aux assureurs d'utiliser une déchéance de couverture (sauf dans certaines circonstances particulières) pour une période inférieure à 24 mois comme facteur pouvant être pris en considération à des fins de souscription ou de tarification.

6.3 Cinq ans d'existence

Cela fait cinq ans qu'existe le bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances, le seul du genre au pays.

Au cours de cette période de cinq ans, le bureau a traité 7 424 dossiers et son site Web a accueilli environ 20 000 visiteurs par année depuis son lancement. L'accessibilité économique et la disponibilité de l'assurance automobile ne sont plus de graves problèmes dans la province et la stabilité semble s'être installée ces dernières années pour le plus grand bien des consommateurs. Le tarif moyen est passé de 1 040 \$ en 2005 à 751 \$ en 2009.

Les préoccupations, les questions et les plaintes traitées par le bureau ont évolué, allant de l'établissement des tarifs au règlement des réclamations et de l'assurance automobile à l'assurance habitation, l'assurance vie et l'assurance santé. Le bureau a fourni à des milliers de citoyens de la province de l'information sur l'assurance par voie de présentations publiques, de rapports et d'entrevues dans les médias, d'annonces dans les journaux, d'articles, de dépliants, d'annonces à la radio et d'autres moyens de diffusion. Nous croyons fermement que la situation des consommateurs de la province s'est améliorée grâce au travail qui a été effectué par le bureau au cours des cinq dernières années.

7. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

Le paragraphe 11(1) de la *Loi du défenseur du consommateur* stipule ce qui suit : « *Le défenseur doit chaque année, aussitôt que possible après la fin de chaque année financière, en se référant aux Comptes publics et en effectuant toutes enquêtes ou recherches complémentaires jugées nécessaires, déterminer et attester le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi pendant l'année financière précédente et le montant des dépenses ainsi déterminé et attesté par le défenseur est définitif pour toutes les fins du présent article.* »

Le paragraphe 11(3) stipule ce qui suit : « *Le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi, déterminé et attesté ainsi qu'il est dit au paragraphe (1), est réparti entre les assureurs titulaires d'une licence (...).* »

L'alinéa 11(3)a) permet au défenseur du consommateur de répartir les dépenses en fonction de toute catégorie particulière d'assurance, comme il est stipulé ci-après :

« *dans le cas où une fraction du montant total de ces dépenses a été exposée directement ou indirectement pour une catégorie donnée d'assurance, le défenseur en fixe le montant et la répartit entre les assureurs offrant cette catégorie d'assurance, la quote-part de chaque assureur étant proportionnelle à ses recettes nettes au titre de cette catégorie d'assurance par rapport à la masse totale des recettes nettes réalisées à ce titre par l'ensemble de ces assureurs;* »

Ainsi, le défenseur du consommateur a déterminé que le montant total de ses dépenses pour l'année financière ayant pris fin le 31 mars 2009 devait être réparti comme suit, aux fins de cotisation :

80 % entre les assureurs biens et responsabilité

20 % entre les assureurs vie et santé

Le montant total des dépenses engagées pour l'année financière se terminant le 31 mars 2009 s'élevait à 453 903.28 dollars. Ce montant a été réparti entre tous les assureurs titulaires d'une licence au Nouveau-Brunswick, par un avis de cotisation émis à l'endroit de chaque compagnie. Jointe à l'**annexe B** est la répartition du montant total qui a été soumis à tous les assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

8. QUESTIONS À RÉGLER

8.1 Cotes de solvabilité

L'utilisation, par les compagnies d'assurance, des cotes de solvabilité comme outil de souscription pour les biens personnels n'est pas une nouvelle pratique, mais elle est de plus en plus courante, surtout dans le marché de l'assurance habitation.

Nous avons de sérieuses préoccupations en ce qui concerne cette pratique et nous croyons fermement qu'elle n'est pas dans le meilleur intérêt des consommateurs qui cherchent à contracter de l'assurance ou à renouveler leur assurance. Cette pratique touche les personnes qui sont le moins en mesure de payer, c'est-à-dire celles qui ont traversé des périodes financières difficiles, celles qui ont connu des difficultés financières sans qu'elles y soient pour quelque chose (problèmes de santé, perte d'emploi, divorce, etc.), les personnes âgées ainsi que les jeunes qui commencent dans la vie.

Par principe social, cette pratique ne devrait pas être permise dans le marché de l'assurance biens personnels et risques divers.

8.2 Assurance habitation

Outre l'utilisation des cotes de solvabilité comme outil de souscription, il y a d'autres questions qui ont émergé en 2009 en ce qui a trait à l'assurance habitation.

Une des questions les plus importantes est le fait que les primes d'assurance habitation sont à la hausse. Cette hausse est attribuable à l'augmentation du nombre de réclamations pour les inondations et à l'augmentation des coûts de reconstruction.

La sous-assurance est une autre question qui a entraîné certains rajustements requis en matière de couverture, ce qui a conduit au rajustement des niveaux des primes.

Il semble y avoir des signes d'instabilité dans le marché, chose qui, espérons-le, ne se traduira pas par des problèmes de disponibilité et d'accessibilité économique comme ceux qui ont frappé l'assurance automobile, il n'y a pas si longtemps.

8.3 Plafond pour blessures mineures

Au Nouveau-Brunswick, la législation concernant le plafond pour blessures mineures a été attaquée en 2009, en particulier par la division néo-brunswickoise de l'Association du Barreau canadien et par des personnes ayant subi de graves blessures à la suite d'accidents de la route. En Nouvelle-Écosse, la législation à cet égard a résisté à une contestation judiciaire au plus haut échelon de la province, la cour d'appel de la Nouvelle-Écosse. Elle a également été jugée légalement valide et constitutionnelle en Alberta, lorsque la Cour suprême du Canada a refusé d'entendre un appel de la décision rendue en faveur de la législation par la plus haute cour de cette province, la cour d'appel de l'Alberta.

Au Nouveau-Brunswick, la question n'est pas encore réglée et il reste à voir si elle le sera dans un avenir rapproché, soit par voie législative, soit par l'intermédiaire de décisions judiciaires. Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a récemment annoncé qu'il procédera à un examen de la législation en question.

9. CONCLUSION

L'année 2009 a été une année de stabilité dans le marché de l'assurance automobile pour les consommateurs de la province. Le nouveau système territorial fonctionne bien et les modifications apportées à la législation relative à la déchéance de couverture ont apporté un certain soulagement aux consommateurs en général.

En arrière-plan menacent des questions telles que l'utilisation des cotes de solvabilité et la contestation continue de la législation sur le plafond pour blessures mineures. Ces deux questions pourraient avoir de lourdes conséquences pour les consommateurs d'assurance biens personnels et risques divers dans la province.

À la fin de nos cinq premières années de fonctionnement, nous croyons fermement que nous avons changé les choses, ce que nous continuons de faire pour le plus grand bien des consommateurs de la province. Forts des résultats encourageants obtenus jusqu'ici, nous sommes bien déterminés à relever avec succès les défis qui nous attendent au cours des cinq prochaines années.

Problèmes d'assurance?

Vous avez besoin d'un défenseur de votre côté?

- Communiquez avec le bureau du défenseur de la province du N.-B.
- Nous sommes ici pour vous aider avec tout type de problèmes d'assurance.
- C'est un service gratuit et confidentiel.
- Assurance auto, assurance habitation, assurance vie et maladie.

Nous sommes votre défenseur en matière d'assurances!

1-888-283-5111

www.assurance-insurance.ca



*Défenseur du consommateur
en matière d'assurances*

Annexe B: Relevé des cotisations

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
ACA ASSURANCE	8,81 \$	8,81 \$
ACE INA INSURANCE	3 747,89 \$	
ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY	1,30 \$	1,30 \$
AFFILIATED FM INSURANCE COMPANY OF CANADA	349,22 \$	349,22 \$
AIG LIFE INSURANCE COMPANY	863,77 \$	863,77 \$
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	- \$	
ACADIE VIE	1 886,58 \$	1 886,58 \$
ACE INA LIFE INSURANCE	302,69 \$	302,69 \$
AETNA LIFE INSURANCE COMPANY	0,13 \$	0,13 \$
ALLIANZ GLOBAL RISKS US INSURANCE COMPANY	1 237,42 \$	1 237,42 \$
ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA	76,03 \$	76,03 \$
ALLSTATE INSURANCE COMPANY OF CANADA	11 739,88 \$	11 739,88 \$
AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA	2 633,86 \$	2 633,86 \$
AMERICAN HEALTH AND LIFE INSURANCE COMPANY	192,85 \$	192,85 \$
AMERICAN INCOME LIFE INSURANCE COMPANY	405,91 \$	405,91 \$
AMEX ASSURANCE COMPANY	1,42 \$	1,42 \$
ASCENTUS INSURANCE LTD.	(9,80) \$	- \$
ASSOMPTION COMPAGNIES MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE	5 594,99 \$	5 594,99 \$
ASSURANT LIFE OF CANADA	259,43 \$	259,43 \$
AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE COMPANY OF FLORIDA	803,28 \$	803,28 \$
AMERICAN HOME ASSURANCE COMPANY	1 686,42 \$	1 686,42 \$
MUNICH RE-INSURANCE AMERICA, INC. / RÉASSURANCE MUNICH AMÉRIQUE, INC.	- \$	
ARCH INSURANCE COMPANY	47,66 \$	47,66 \$
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	334,52 \$	334,52 \$
ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONAL	765,59 \$	765,59 \$
COMPCORP LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
AVIVA INSURANCE COMPANY OF CANADA	25 009,39 \$	25 009,39 \$
AXA INSURANCE (CANADA)	21 188,45 \$	21 188,45 \$
BLUE CROSS LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	1 828,04 \$	1 828,04 \$
CAA INSURANCE COMPANY (ONTARIO)	1 552,34 \$	1 552,34 \$
CANADIAN LAWYERS INSURANCE ASSOCIATION (CLIA)	415,15 \$	415,15 \$
CANADIAN PREMIER LIFE INSURANCE COMPANY	854,31 \$	854,31 \$
AXA ASSURANCE INC.	308,78 \$	308,78 \$
AXA EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	
AXA PACIFIC INSURANCE COMPANY	144,77 \$	144,77 \$
BMO LIFE INSURANCE COMPANY	199,46 \$	199,46 \$
CANADIAN FARM INSURANCE CORP.	32,52 \$	32,52 \$
CANADIAN NORTHERN SHIELD INSURANCE COMPANY	69,04 \$	69,04 \$
CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL INSURANCE	388,42 \$	388,42 \$
CANASSURANCE COMPAGNIE D'ASSURANCE	207,50 \$	207,50 \$
CENTENNIAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
CHICAGO TITLE INSURANCE COMPANY	89,09 \$	
CIBC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED / COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE CIBC LIMITÉE	113,46 \$	113,46 \$
COACHMAN INSURANCE COMPANY	- \$	

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE COMPANY OF CANADA	6 979,52 \$	6 979,52 \$
CARLETON MUTUAL INSURANCE COMPANY	824,50 \$	824,50 \$
AVIVA INTERNATIONAL INSURANCE LIMITED	- \$	
CHUBB INSURANCE COMPANY OF CANADA	1 633,41 \$	1 633,41 \$
CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	
COMBINED INSURANCE COMPANY OF AMERICA	1 858,87 \$	1 858,87 \$
COMMONWEALTH INSURANCE COMPANY	435,19 \$	435,19 \$
COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR	182,63 \$	182,63 \$
CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE COMPANY	23 954,60 \$	23 954,60 \$
COSECO INSURANCE COMPANY	700,67 \$	700,67 \$
CUMIS GENERAL INSURANCE COMPANY	1 506,02 \$	1 506,02 \$
CUNA MUTUAL INSURANCE SOCIETY	0,26 \$	0,26 \$
DESJARDINS SECURITE FINANCIERE COMPAGNIE	3 617,10 \$	3 617,10 \$
ECCLESIASTICAL INSURANCE OFFICE PUBLIC LIMITED COMPANY	1 026,73 \$	1 026,73 \$
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY	967,04 \$	967,04 \$
CO-OPERATORS LIFE INSURANCE COMPANY	2 072,32 \$	2 072,32 \$
CT FINANCIAL ASSURANCE COMPANY	12,43 \$	12,43 \$
CUMIS LIFE INSURANCE COMPANY	935,39 \$	935,39 \$
DAIMLER CHRYSLER INSURANCE COMPANY	61,02 \$	61,02 \$
EAGLE STAR INSURANCE COMPANY LIMITED	- \$	
ECHELON GENERAL INSURANCE COMPANY	160,80 \$	160,80 \$
ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE COMPANY	12 699,80 \$	12 699,80 \$
EMPLOYERS INSURANCE COMPANY OF WAUSAU	- \$	
EULER HERMES AMERICAN CREDIT INDEMNITY COMPANY	270,38 \$	270,38 \$
FACTORY MUTUAL INSURANCE COMPANY	4 280,63 \$	4 280,63 \$
FCT INSURANCE COMPANY LTD.	1 205,35 \$	1 205,35 \$
FEDERATED INSURANCE COMPANY OF CANADA	355,01 \$	355,01 \$
ELITE INSURANCE COMPANY	4 377,73 \$	4 377,73 \$
WESTPORT INSURANCE CORPORATION	298,00 \$	298,00 \$
EVEREST INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	- \$
FARM MUTUAL REINSURANCE PLAN INC.	- \$	- \$
FEDERAL INSURANCE COMPANY	7,57 \$	7,57 \$
FEDERATION INSURANCE COMPANY	12 016,05 \$	12 016,05 \$
FIRST AMERICAN TITLE INSURANCE COMPANY OF CANADA	124,72 \$	124,72 \$
FIRST CANADIAN INSURANCE CORPORATION	1 234,32 \$	1 234,32 \$
FORETHOUGHT LIFE INSURANCE COMPANY	2,98 \$	2,98 \$
FUNDY MUTUAL INSURANCE COMPANY	1 349,67 \$	1 349,67 \$
GENERAL AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	
GERBER LIFE INSURANCE COMPANY	12,69 \$	12,69 \$
GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE COMPANY	752,79 \$	752,79 \$
GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY OF NEW YORK	- \$	- \$
FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE COMPANY	16,48 \$	16,48 \$
GCAN INSURANCE COMPANY	873,50 \$	873,50 \$
GENWORTH FINANCIAL MORTGAGE INSURANCE COMPANY	4 296,67 \$	4 296,67 \$
GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY	6,68 \$	6,68 \$
GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY	414,25 \$	414,25 \$
GREEN SHIELD CANADA	674,83 \$	674,83 \$
HARTFORD FIRE INSURANCE COMPANY	92,21 \$	92,21 \$
INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL	389,76 \$	
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASSURANCE ET SERVICE FINANCIER INC.	3 285,14 \$	3 285,14 \$

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
ING NOVEX INSURANCE COMPANY OF CANADA	559,91 \$	559,91 \$
HARTFORD LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY	99,73 \$	99,73 \$
INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC INSURANCE AND FINANCIAL SERVICES INC.	927,88 \$	- \$
ING INSURANCE COMPANY OF CANADA	20 094,46 \$	20 094,46 \$
JEWELERS MUTUAL	17,37 \$	17,37 \$
KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMPANY	2 473,95 \$	2 473,95 \$
KNIGHTS OF COLUMBUS	514,84 \$	514,84 \$
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE BELAIR INC.	- \$	- \$
LA GARANTIE COMPAGNIE D'ASSURANCE DE L'AMÉRIQUE DU NORD	1 601,34 \$	1 601,34 \$
LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY COMPANY	7,57 \$	7,57 \$
LEGACY GENERAL INSURANCE COMPANY	631,18 \$	631,18 \$
LIBERTY LIFE ASSURANCE COMPANY OF BOSTON	- \$	- \$
LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMPANY	1 083,30 \$	1 083,30 \$
LA CAPITALE ASSURANCE ET GESTION DU PATRIMOINE INC	85,35 \$	85,35 \$
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE JEVCO	78,40 \$	78,40 \$
LA SURVIVANCE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE	181,33 \$	181,33 \$
LAWYERS TITLE INSURANCE CORPORATE	- \$	- \$
L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE	60,10 \$	60,10 \$
LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA	- \$	- \$
LIFE INVESTORS INSURANCE COMPANY OF AMERICA	- \$	- \$
LLOYD'S UNDERWRITERS	8 059,70 \$	8 059,70 \$
LOMBARD INSURANCE COMPANY	20,04 \$	20,04 \$
LONDON LIFE INSURANCE COMPANY	4 590,83 \$	4 590,83 \$
LUMBERMEN'S UNDERWRITING ALLIANCE	1 216,04 \$	1 216,04 \$
L'UNION-VIE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE	25,39 \$	25,39 \$
MARKEL INSURANCE COMPANY OF CANADA	2 714,93 \$	2 714,93 \$
L'INTERNATIONALE COMPAGNIES D'ASSURANCES-VIE	- \$	- \$
LOMBARD GENERAL INSURANCE COMPANY OF CANADA	6 635,64 \$	6 635,64 \$
LONDON AND MIDLAND GENERAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
LUMBERMENS MUTUAL CASUALTY COMPANY	- \$	- \$
L'UNION CANADIENNE D'ASSURANCE	- \$	- \$
MANULIFE CANADA / METVIE CANADA	207,62 \$	207,62 \$
MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE INSURANCE LTD	0,39 \$	0,39 \$
MD LIFE INSURANCE COMPANY	287,66 \$	287,66 \$
METLIFE CANADA	0,13 \$	0,13 \$
MITSUI SUMITOMO INSURANCE COMPANY	45,88 \$	45,88 \$
WASHINGTON NATIONAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY	46,50 \$	46,50 \$
OLD REPUBLIC INSURANCE COMPANY OF CANADA	740,76 \$	740,76 \$
MEDAVIE INC	8 007,17 \$	8 007,17 \$
METROPOLITAN LIFE INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
MOTORS INSURANCE CORPORATION	97,10 \$	97,10 \$
NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE	113,59 \$	113,59 \$
NORTH AMERICAN SPECIALTY INSURANCE	- \$	- \$
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	27,17 \$	27,17 \$
OPTIMUM SOCIÉTÉ D'ASSURANCE INC	- \$	- \$
PENNSYLVANIA LIFE INSURANCE COMPANY	5 190,21 \$	5 190,21 \$
PRIMERICA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	170,19 \$	170,19 \$
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES, SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2 064,59 \$	2 064,59 \$
PROMUTUEL VIE INC	- \$	- \$

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
PAFCO INSURANCE COMPANY	733,19 \$	733,19 \$
PENNCORP LIFE INSURANCE COMPANY	58,15 \$	58,15 \$
PERTH INSURANCE COMPANY	88,20 \$	88,20 \$
PRIMUM INSURANCE COMPANY	3 881,97 \$	3 881,97 \$
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE	2 071,72 \$	2 071,72 \$
PROTECTIVE INSURANCE COMPANY	7,13 \$	7,13 \$
QUEBEC ASSURANCE COMPANY	- \$	- \$
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	3 397,78 \$	3 397,78 \$
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	857,46 \$	857,46 \$
SCOTIA GENERAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
SCHOTTISH & YORK INSURANCE COMPANY INC.	503,79 \$	503,79 \$
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMPANY	11 033,87 \$	11 033,87 \$
SOMPO JAPAN INSURANCE INC.	0,89 \$	0,89 \$
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	3 033,09 \$	3 033,09 \$
RELIABLE LIFE INSURANCE COMPANY	180,68 \$	180,68 \$
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE COMPANY OF CANADA	13 583,09 \$	13 583,09 \$
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	201,27 \$	201,27 \$
SECURICAN GENERAL INSURANCE	99,33 \$	99,33 \$
SENTRY INSURANCE MUTUAL COMPANY	4,45 \$	4,45 \$
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COMPANY	2 428,51 \$	2 428,51 \$
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE COMPANY	1 387,53 \$	- \$
STANLEY MUTUAL INSURANCE COMPANY	2 490,87 \$	2 490,87 \$
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	512,70 \$	512,70 \$
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY OF CANADA	12 194,41 \$	12 194,41 \$
T.H.E. INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC.	248,55 \$	248,55 \$
TRAVELERS GUARANTEE COMPANY OF CANADA	926,50 \$	- \$
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	6 604,91 \$	6 604,91 \$
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE INSURANCE COMPANY	12 947,01 \$	12 947,01 \$
STONEBRIDGE LIFE INSURANCE COMPANY	0,13 \$	0,13 \$
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE LIMITED	447,23 \$	447,23 \$
TD DIRECT INSURANCE INC.	- \$	- \$
TD GENERAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
TD LIFE INSURANCE COMPANY	41,45 \$	41,45 \$
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	66,37 \$	66,37 \$
THE CANADA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	- \$
THE BRITISH AVIATION INSURANCE COMPANY LIMITED	- \$	- \$
THE DOMINION OF CANADA GENERAL INSURANCE COMPANY	9 631,64 \$	9 631,64 \$
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	246,61 \$	246,61 \$
TD HOME AND AUTO INSURANCE	614,70 \$	614,70 \$
TEMPLE INSURANCE COMPANY	1 564,81 \$	1 564,81 \$
THE BOILER INSPECTION AND INSURANCE COMPANY OF CANADA	421,38 \$	421,38 \$
THE CANADA LIFE ASSURANCE	8 334,85 \$	8 334,85 \$
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMPANY	294,27 \$	294,27 \$
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITISH AMERICA BENEFIT FUND	10,62 \$	10,62 \$
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE COMPANY	7 058,57 \$	7 058,57 \$
THE INSURANCE COMPANY FOR PEI	2 065,93 \$	2 065,93 \$
THE MISSISQUOI INSURANCE COMPANY	6,68 \$	6,68 \$
THE NORTH WATERLOO FARMERS MUTUAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	6 155,91 \$	6 155,91 \$
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	10,88 \$	10,88 \$

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	13 663,17 \$	13 663,17 \$
THE MORGAGE INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	- \$
THE NORDIC INSURANCE COMPANY OF CANADA	(10,69) \$	
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRAVELERS OF AMERICA	2,33 \$	2,33 \$
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INSURANCE COMPANY	3 809,81 \$	3 809,81 \$
THE SOVEREIGN GENERAL INSURANCE COMPANY	1 538,98 \$	1 538,98 \$
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY 2006	- \$	- \$
THE WAWANESA LIFE INSURANCE COMPANY	337,92 \$	337,92 \$
TIG INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
TRADERS GENERAL INSURANCE	6 476,18 \$	6 476,18 \$
TRANS GLOBAL INSURANCE COMPANY	90,87 \$	90,87 \$
TRANSAMERICA LIFE CANADA	471,58 \$	471,58 \$
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY OF 2006	955,21 \$	955,21 \$
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	39 091,37 \$	39 091,37 \$
TOKIO MARINE & NICHIDO FIRE INSURANCE CO. LTD	12,47 \$	12,47 \$
TRAFALGAR INSURANCE COMPANY OF CANADA	569,27 \$	569,27 \$
TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE	18,91 \$	18,91 \$
UNIFUND ASSURANCE COMPANY	5 855,24 \$	5 855,24 \$
UNITED AMERICAN INSURANCE COMPANY	1,68 \$	1,68 \$
UNITY LIFE OF CANADA	72,01 \$	72,01 \$
VIRGINIA SURETY COMPANY INC.	- \$	- \$
WESTERN ASSURANCE COMPANY	- \$	- \$
WESTERN SURETY COMPANY	297,11 \$	297,11 \$
UAP NEWROTTARDAM INSURANCE COMPANY N.V.	- \$	- \$
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	15,28 \$	15,28 \$
UNITED GENERAL INSURANCE	2 484,64 \$	2 484,64 \$
UTICA MUTUAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
WATERLOO INSURANCE COMPANY	421,38 \$	421,38 \$
WESTERN LIFE ASSURANCE COMPANY	113,85 \$	113,85 \$
WOMAN'S LIFE INSURANCE SOCIETY	- \$	- \$
SECURITY INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
XL REINSURANCE AMERICA INC.	288,20 \$	288,20 \$
ZURICH INSURANCE COMPANY	6 285,98 \$	6 285,98 \$
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	1 214,70 \$	1 214,70 \$
ZENITH INSURANCE COMPANY	1 431,18 \$	1 431,18 \$
FIDELITY INVESTMENTS LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA	- \$	- \$
STANDARD LIFE ASSURANCE LIMITED	- \$	- \$
STATE FARM INTERNATIONAL LIFE INSURANCE COMPANY LTD.	304,24 \$	304,24 \$
SUN LIFE INSURANCE (CANADA) LIMITED	- \$	- \$
ATRADIUS CREDIT INSURANCE N.V.	- \$	- \$
ELECTRIC INSURANCE COMPANY	22,27 \$	22,27 \$
L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC.	126,95 \$	126,95 \$
TRISURA GUARANTEE INSURANCE COMPANY	211,58 \$	211,58 \$
AIG UNITED GUARANTY MORTGAGE INSURANCE COMPANY	525,17 \$	525,17 \$
L'ENTRAIDE ASSURANCE MUTUAL COMPANY	- \$	- \$
BERKLEY INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
PMI MORTGAGE INSURANCE COMPANY CANADA	14,25 \$	14,25 \$

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
AXA GENERAL INSURANCE	- \$	- \$
FENCHURCH GENERAL INSURANCE COMPANY	- \$	- \$
ASSOCIATED ELECTRIC & GAS INSURANCE SERVICES LIMITED	158,57 \$	158,57 \$
SAFETY NATIONAL CASUALTY CORPORATION	4,90 \$	4,90 \$
TRITON INSURANCE COMPANY	603,12 \$	603,12 \$
	453 903,28 \$	446 455,12 \$

